

Relatório Mensal

Ouvidoria FMT - HVD

Maio 2024

Índice

Apresentação.....	03
--------------------------	-----------

Relatório dos Registros

Quadro Geral dos Registros por Encaminhamentos para Setores.....	05
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica.....	06
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional.....	07
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Gabinete	08
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem.....	09
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS.....	10
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Jurídico.....	12
Quadro e Relatório dos Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social.....	13
Quadro das Manifestações.....	14

Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo

Obs: por estarmos passando por ajustes nesta FMT-HVD, a pesquisa de satisfação do cliente externo não foi realizada este mês.

Apresentação

A Ouvidoria FMT-HVD através do Relatório Mensal apresenta informações referentes ao mês de Maio de 2024 que mostra o número de registros mensal, a tabulação da Pesquisa de Satisfação e Gráficos de Satisfação dos usuários. Tendo como objetivo central fornecer o levantamento dos dados tornando possível uma visão geral do fluxo de trabalho da ouvidoria, visando à satisfação dos clientes/usuários da FMT-HVD quanto à qualidade dos serviços prestados.

Fontes dos dados apresentados

Os dados dos registros de reclamação e elogio são coletados a partir do cotidiano de trabalho da Ouvidoria que recebe as manifestações através de e-mail e presencialmente.

E quanto aos dados da satisfação do usuário é realizada uma pesquisa através de formulários que questionam os principais serviços prestados pela FMT-HVD.

Produção Mensal da Ouvidoria

Dentre os atendimentos oferecidos ao cliente, a Ouvidoria FMT-HVD presta informações, faz encaminhamentos e intervenções. E neste mês de Maio de 2024 realizamos 34 - atendimentos.



Relatório dos Registros de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

Maio de 2024

Quadro Geral de Registros por Encaminhamentos para Setores

Maio de 2024

SETORES	NÚMERO DE REGISTROS
DAM	01
DTO	01
Gabinete	01
Gerência de Enfermagem	01
Gerência de IST/AIDS	04
Jurídico	01
Serviço Social	01
Total	10



Registros de Manifestação Relacionados à Diretoria de Assistência Médica

Mai de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DAM	Reclamação	Conduta profissional	01
TOTAL			01

Conduta profissional

Reg. 00649.2024.000024-00 - Cidadão relata que na enfermaria masculina no dia 04/05 às 08:00, comunicou a uma interna de medicina que estava com forte dor de cabeça, pressão alta, sangramento na urina e diarreia, e a mesma respondeu de forma grosseira e ignorante dizendo que o paciente não estava sentindo nada. Hoje dia 07/05/24, a médica Eda lhe deu alta sem verificar a sua situação e queixas, ouvindo somente a visão da interna. Informa que faz uso de medicação para pressão alta, usa lasartana 2 vezes ao dia. O mesmo fala que continua com dor de cabeça, pressão alta, sangramento e mal-estar, lhe deram alta sem o mesmo estar bem.

Ações Gerenciais - A médica em questão respondeu que, como foi registrado no idoclor, o paciente relatou várias queixas sem qualquer alteração no exame físico e laboratorial, foi solicitado colonoscopia para avaliar sangramento intestinal, mas o paciente não fez o preparo, contudo, afirmou que teve a colonoscopia com muitas fezes e sem sinal de sangramento. Na condução do caso, solicitou exames, avaliou as queixas e o exame físico, mas não sendo identificados sinais que indicassem necessidade de manter internação, logo foi dada alta hospitalar e encaminhado ao ambulatório com receita e atestado para benefício social. Na data de 15/05/24, o paciente foi encontrado como acompanhante do paciente do leito ao lado, sem qualquer sinal que justifique internação. Vale ressaltar que na enfermaria, agora como acompanhante, o mesmo fez relatos e emite opiniões do que considera assistência inadequada de saúde.



Registros de Manifestação Relacionados ao Departamento Técnico Operacional

Maio de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
DTO	Reclamação	Banheiros	01
		TOTAL	01

Banheiros

Reg. 649202400002915 - Cidadão relata que no dia 21/05/24, os banheiros do ambulatório estavam trancados desde de manhã, impedindo o uso dos pacientes.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta.



Registros de Manifestação Relacionados ao Gabinete

Maio de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gabinete	Reclamação	Conflito interno	01
		TOTAL	01

Conflito interno

Reg. 00649.2024.000027-53 - Me chamo Lara Ohara Cavalcante Lima, sou interna de medicina da faculdade Fametro e estou no rodízio de saúde do adulto 1 sob preceptoria da Dra. Eda Chagas na enfermaria masculina, no dia 06 de maio de 2024, ao realizar a visita aos leitos 67 e 69, aproximadamente as 6:20 da manhã, fui abordada grosseiramente pelo paciente do leito 67, Ivanildo Vieira Martins, que insatisfeito com sua situação na fundação, gritou, foi extremamente rude, grosseiro e realizou ameaças verbais a mim. Lembrando que sou interna e não tenho nenhum poder de prescrever, dar alta ou realizar qualquer procedimento sem supervisão, apenas realizava a evolução do paciente diariamente, como constam no prontuário eletrônico que a fundação utiliza, o Idoctor. Em sua internação, que durou 15 dias, foram realizados exames, medicações e cuidados, todos sob aprovação e mentoria da Dra. Eda Chagas, que em minha opinião estavam todos corretos. Hoje, dia 07 de maio, ao receber alta (pois já havia melhora clínica, laboratorial e hematológica do paciente), ele insinuava que estava levando alta mesmo sem estar melhorado, mas por minha causa e chegou a externar isso a outros profissionais de saúde da enfermaria. Desde então, temendo por minha integridade, fui acompanhada pelo residente, um médico homem, até que pudesse sair da fundação em segurança, já que o paciente ficava me encarando. Estou à disposição para qualquer esclarecimento da situação.

Ações Gerenciais - Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de Enfermagem

Mai de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de Enfermagem	Reclamação	Conduta médica	01
		TOTAL	01

Conduta médica

Reg. 00649.2024.000022-49 - Cidadão relata que no dia 02/05/24 às 15:30 foi tomar sua medicação e a pessoa que lhe atendeu, abandonou o medicamento no seu braço com sangue e se recusou a lhe dar suporte. Paciente, fala que se sentiu bastante constrangido, e espera que isso não se repita, com isso, que seja tomada as providências.

Ações Gerenciais - A gerência de enfermagem respondeu que não compactua com qualquer tipo de maus tratos e má assistência, por parte dos seus servidores. E informa também que será tomada as devidas providências.



Registros de Manifestação Relacionados à Gerência de IST/AIDS

Maio de 2024

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Gerência de IST/AIDS	Reclamação	Horário de consulta	01
Gerência de IST/AIDS	Reclamação	Atendimento	02
Gerência de IST/AIDS	Solicitação	Troca de médico	01
		TOTAL	04

Horário de consulta

Reg. 00649.2024.000023-20 - Cidadão relata que há mais de 2 anos que faz acompanhamento ambulatorial com a Dra. Silvia Leopoldina, cuja a mesma nunca chega no horário agendado para a consulta. Sempre com 1 hora ou até mesmo mais de atraso. Entretanto, se os pacientes se atrasarem, são impedidos de ser consultados, e ainda por não comparecerem à consulta por mais de 3 vezes, o medicamento é suspenso. Fala, que a referida médica faz os pacientes perderem 1 dia de trabalho e não acontece absolutamente nada.

Ações Gerenciais - A médica em questão respondeu que a afirmação de sempre chegar atrasada, não é verdadeira, contudo, se o paciente está há 3 anos sendo atendido e prejudicado pela mesma, solicita que o mesmo troque imediatamente de médico, e informa que procurara chegar menos atrasada, pois se ela se atrasou é porque estava resolvendo algum problema, no mais, agradece a atenção.

Atendimento

Reg. 00649.2024.000026-72 - Sou paciente desta fundação, atendido pelo neurologista Pablo Vinicius. Necessito de um laudo assinado pelo doutor, no entanto não tenho conseguido a assinatura devido a falha de comunicação e falta de consideração dos atendentes deste hospital, fui até a gerência de ambulatório e fui informado que meu laudo seria entregue ao doutor Pablo por meio do funcionário Jonathan, mas não foi entregue. Compareci novamente ao hospital no dia 09/05/24 e não obtive retorno. Necessito da assinatura para apresentar a empresa na qual sou candidato a vaga, pois corro risco de



perder a vaga de emprego caso não apresente o laudo assinado. Peço que tomem providências sobre a situação. Prontuário: 42002.

Ações Gerenciais - A gerência de IST/AIDS respondeu que o seu laudo foi assinado pelo Dr. Pablo hoje, dia 15/05, pois os atendimentos realizados por ele ocorrem apenas às quartas-feiras à tarde. Portanto, o mesmo pode estar realizando a retirada do seu documento no horário comercial deste ambulatório: Segunda a Sexta das 7:00 às 16:30.

Reg. 649202400003059 - Cidadão relata que chegou no hospital e sua consulta foi remarcada para o dia 19/09/24, sendo que a consulta do dia 23/05/24, já é a remarcação do dia 13/03/24. O mesmo reclama por conta da segunda remarcação do médico Flávio Ribeiro, exclama que é uma falta de respeito essas mudanças, visto que as datas remarcadas são muito distantes. Nos dias 13/03/24 e 23/05/24, o mesmo organizou suas folgas do trabalho para vir a consulta e quando chegou na Fundação descobre que foi remarcada.

Ações Gerenciais - A gerência responsável respondeu que o Dr. Flávio Ribeiro está cursando doutorado e, apesar de ter direito a se ausentar integralmente do atendimento ambulatorial, está adequando sua agenda para os dias que precisa participar de aulas presenciais. Informa que sempre ligam para os pacientes que foram remarcados. O que ocorre com frequência é a desatualização do telefone no sistema idocor ou outros motivos, como caixa postal e rejeição do paciente a ligação. Lamenta o inconveniente, mas informa que as datas são distantes devido à grande demanda de pacientes.

Troca de médico

Reg. 649202400003130 - Cidadão solicita a troca do médico Flávio Ribeiro para qualquer outro infectologista que esteja disponível, por não estar satisfeito com a conduta profissional do médico citado acima.

Ações Gerenciais - A gerência responsável verificou o prontuário do paciente, faz-se necessário o agendamento do mesmo com a enfermeira do SAE, para que seus exames sejam atualizados. Agendamento realizado para 05/06/24, 13h com a enfermeira Monica. Entraram em contato com o paciente pelo telefone cadastrado no sistema idocor. Durante a consulta com a enfermeira, o paciente poderá realizar a troca do médico.



**Registros de Manifestação Relacionados ao Jurídico
Maio de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Jurídico	Reclamação	Conflito interno	01
		TOTAL	01

Conflito interno

Reg. 00649.2024.000025-91 - Cidadão relata que no dia 07/05/24 às 14:08, uma paciente por nome Gelce Freire Nunes pront: 4415 adentrou no consultório 39 super alterada, enquanto o mesmo estava em atendimento. A paciente foi orientada a aguardar, para que sua situação fosse avaliada com mais calma, mas em seguida a mesma voltou a esbravejar palavras de baixo calão, usando termos homofóbicos como: viadinho enquanto gritava pelo corredor, causando transtorno e constrangimento.

Ações Gerenciais - A gerência responsável orienta que as situações de desacato devem ser formalizadas através de Termo Circunstanciado de Ocorrência no posto policial competente, não estando entre as atribuições desta ASSJUR postular em juízo em demandas que envolvam cada setor. Reitera que o escopo da ouvidoria jurídica deve estar voltado à solução de demandas na prestação de serviço desta FMT HVD que possam ocasionar conflitos, porém que foge à sua alçada poder de investigação e punição.



**Registros de Manifestação Relacionados ao Serviço Social
Maio de 2024**

ENCAMINHADO	CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS	QUANT. DE REGISTROS
Serviço Social	Elogio	Atendimento	01
		TOTAL	01

Atendimento

Reg. Cidadã relata que gostou muito do atendimento que tiveram com seu filho, principalmente a assistente social Amanda que desenvolveu seu trabalho com muito empenho.

Ações Gerenciais - A assistente social está ciente do elogio.



Quadro das Manifestações Maio de 2024

OUVIDORIA FMT-HVD							
Manifestações Referentes ao Mês de Maio de 2024							Total = 10
Nº	MANIFESTAÇÃO	CATEGORIA	SETOR RECLAMADO	RESOLVIDO	JUSTIFICATIVA	REALIZADO CONTATO PELA OUVIDORIA	OBSERVAÇÃO
1	00649.2024.000022-49 Cidadão	Reclamação	Gerência de Enfermagem	Sim	A gerência de enfermagem respondeu que não compactua com qualquer tipo de maus tratos e má assistência, por parte dos seus servidores. E informa também que serão tomadas as devidas providências.	Não, em 21/05/24 esta Ouvidoria tentou contato com o cidadão, mas não obteve sucesso.	
2	00649.2024.000023-20 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A médica em questão respondeu que a afirmação de sempre chegar atrasada, não é verdadeira, contudo, se o paciente está há 3 anos sendo atendido e prejudicado pela mesma, solicita que o mesmo troque imediatamente de médico, e informa que procurará chegar menos atrasada, pois se ela se atrasou é porque estava resolvendo algum problema, no mais, agradece a atenção.	Sim, em 15/05/2024 está ouvidoria encaminhou um e-mail com a resposta da gerência ao cidadão.	
3	00649.2024.000024-00 Cidadão	Reclamação	DAM	Sim	A médica em questão respondeu que, como foi registrado no idocort, o paciente relatou várias queixas sem qualquer alteração no exame físico e laboratorial, foi solicitado colonoscopia para avaliar sangramento intestinal, mas o paciente não fez o preparo, contudo, afirmou que teve a colonoscopia com muitas fezes e sem sinal de sangramento. Na condução do caso, solicitou exames, avaliou as queixas e o exame físico, mas não sendo identificados sinais que indicassem necessidade de manter internação, logo foi dada alta hospitalar e encaminhado ao ambulatório com receita e atestado para benefício social. Na data de 15/05/24, o paciente foi encontrado como acompanhante do paciente do leito ao lado, sem qualquer sinal que justifique internação. Vale ressaltar que na enfermaria, agora como acompanhante, o mesmo fez relatos e emite opiniões do que considera assistência inadequada de saúde.	Não foi possível contato (ddd fora de área)	
4	00649.2024.000025-91 Cidadão	Reclamação	Assessoria Jurídica	sim	A gerência responsável orienta que as situações de desacato devem ser formalizadas através de Termo Circunstanciado de Ocorrência no posto policial competente, não estando entre as atribuições desta ASSJUR postular em juízo em demandas que envolvam cada setor. Reitera que o escopo da ouvidoria jurídica deve estar voltado à solução de demandas na prestação de serviço desta FMT HVD que possam ocasionar conflitos, porém que foge à sua alçada poder de investigação e punição.	Resposta dada presencialmente ao reclamante.	
5	00649.2024.000026-72 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A gerência de IST/AIDS respondeu que o laudo foi assinado pelo Dr. Pablo no dia 15/05, pois os atendimentos realizados por ele ocorrem apenas às quartas-feiras à tarde. Portanto, o requerente pode estar realizando a retirada do seu documento no horário comercial deste ambulatório: Segunda à Sexta das 7:00 às 16:30.	Sim, em 15/05/2024 está ouvidoria encaminhou um e-mail com a resposta da gerência ao cidadão.	



6	00649.2024.000027-53 Cidadão	Reclamação	Gabiente	Não	Documento pendente no setor encaminhado, fora do prazo de resposta.		
7	00649.2024.000028-34 Cidadão	Elogio	Serviço Social	Sim	A assistente social está ciente do elogio.		
8	649202400002915 Cidadão	Reclamação	DTO	Sim	Documento pendente no setor encaminhado, dentro do prazo de resposta.		
9	649202400003130 Cidadão	Solicitação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A gerência responsável verificou o prontuário do paciente, faz-se necessário o agendamento do mesmo com a enfermeira do SAE, para que seus exames sejam atualizados. Agendamento realizado para 05/06/24, 13h com a enfermeira Mônica. Entraram em contato com o paciente pelo telefone cadastrado no sistema idocitor. Durante a consulta com a enfermeira, o paciente poderá realizar a troca do médico.	Sim, em 24/05/24 está ouvidoria encaminhou um e-mail com a resposta da gerência ao cidadão.	
10	649202400003059 Cidadão	Reclamação	Gerência de IST/AIDS	Sim	A gerência responsável respondeu que o Dr. Flávio Ribeiro está cursando doutorado e, apesar de ter direito a se ausentar integralmente do atendimento ambulatorial, está adequando sua agenda para os dias que precisa participar de aulas presenciais. Informa que sempre ligam para os pacientes que foram remarcados. O que ocorre com frequência é a desatualização do telefone no sistema idocitor ou outros motivos, como caixa postal e rejeição do paciente a ligação. Lamenta o inconveniente, mas informa que as datas são distantes devido à grande demanda de pacientes.	Sim, em 24/05/24 está ouvidoria encaminhou um e-mail com a resposta da gerência ao cidadão.	



Equipe

NICOLLE CAROLINE COLLYER DOS SANTOS
Ouvidora da FMT-HVD

BIANCA DA SILVA LADISLAU CORRÊA
Estagiária de Administração